

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIADOS COM O PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA NA MODALIDADE PNHU EM CHAPECÓ/SC

Jocieli de Melo Ferreira Antunes¹

Taís Daiane Soares Assumpção Bianchet; Lidiane De Col; Maico Fernando Wilges Carneiro²

RESUMO

O objetivo desse estudo é conhecer a satisfação dos beneficiados com o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) na cidade de Chapecó/SC. Para atender a este objetivo foi realizado questionários com os beneficiários, pois não basta apenas produzir moradias é necessário verificar se essas novas moradias ofertadas estão em conformidade com as necessidades dos adquirentes. O PMCMV foi idealizado em 2009, com o objetivo de suprir o déficit habitacional brasileiro, visto que, atualmente é considerado um dos maiores programas habitacionais do país. Após a análise desta satisfação, verificou-se que os beneficiários estão satisfeitos pelo fato de não pagarem aluguel e conseguirem a tão sonhada casa própria, porém, consideram que a residência foi construída com material de baixa qualidade, pois todas as residências apresentaram algum tipo de patologia, logo que os moradores se mudaram ou no decorrer do tempo. Considera relevante buscar métodos para minimizar os fatos elencados pelos beneficiários, pois são eles o público alvo do programa.

Palavras-chave: Programa. Habitação. Satisfação.

1 INTRODUÇÃO

É perceptível o aumento da área urbana das cidades e lado a lado a este crescimento está o déficit habitacional, se tornando uma das dificuldades sociais mais desafiadoras que o Brasil enfrenta. Muitos esforços foram utilizados com a finalidade de resolver tal problema, porém sem êxito, devido à impossibilidade de suprir a necessidade de moradia para a população de baixa renda, fator principal para o problema denominado de déficit habitacional (ROLNIK; KINK, 2011).

Muitos foram os projetos que tratavam da questão de habitação no Brasil, a datar do século XX começam a surgir às primeiras políticas sociais. Em 1946 foi instituída a Fundação Casa Popular, com o intuito de suprir a necessidade de habitação da população brasileira. Em 1964 surge o Banco Nacional de Habitação, onde o mecanismo de financiamento se dava pela absorção de fundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e pelo Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (MALLMANN; BALESTRIN; SILVA, 2017).

¹ Artigo desenvolvido com base nos dados do TCC do curso Engenharia Civil, (UCEFF, 2017).

² Docentes da Engenharia Civil da UCEFF. E-mail: maico@uceff.edu.br.

Mediante este enunciado, o Governo Federal criou em 2009 o PMCMV, com o objetivo de produzir unidades habitacionais dignas para a população de baixa renda e criar empregos na área da construção civil. A Caixa Econômica Federal (CEF) é o agente operacional do Programa, tem como finalidade receber os recursos para o PMCMV do orçamento do Ministério das Cidades (PORTAL BRASIL, 2014).

O PMCMV é compreendido em outras duas modalidades, o Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR) e Programa Nacional de Habitação Urbana (PNHU). O PNHU é oferecido para a população do meio urbano de baixa renda, tem parceria com municípios, estados, entidades sem finalidade de lucro e empresas, o programa transforma a vida da população brasileira e ajuda no crescimento do país. O PNHR é oferecido para os agricultores rurais, onde eles constroem suas residências na área rural, através de obtenção de material para construção (CAIXAa, s.d).

Assim, a relevância e notoriedade alcançada pelo PMCMV e sua abrangência no atendimento à população de baixa renda indicam a importância de conhecer a opinião dos beneficiários. Diante do exposto, a questão problema é: **Qual é a satisfação dos beneficiados com o PMCMV na modalidade PNHU em Chapecó/SC?** O objetivo geral desta pesquisa é analisar a satisfação dos beneficiados do PMCMV na modalidade PNHU em Chapecó/SC.

Para alcançar o objetivo geral, foram traçados cinco objetivos específicos, sendo: a) identificar o perfil dos respondentes; b) verificar as condições das unidades habitacionais (UH) dos respondentes; c) apontar a satisfação dos beneficiados com o imóvel adquirido; d) diagnosticar a satisfação dos beneficiários com relação à forma de financiamento proporcionada pelo programa; e) apresentar a satisfação dos adquirentes nos trâmites do programa no processo de aquisição do imóvel.

Justifica-se esse estudo pelo fato da relevância na opinião dos beneficiados do PMCMV na modalidade PNHU, sobre sua satisfação com os tramites do programa, com a forma de financiamento e com o imóvel adquirido. Pois não basta apenas criar moradias, mas sim levantar estudos para conhecer se as formas de habitação ofertada para a sociedade condizem com as necessidades de cada indivíduo.

Além disso, o presente trabalho contribui para o campo de pesquisa por se tratar de uma forma de inserir o ponto de vista do beneficiário, que pouco ou nada participa das fases de mensuração dos resultados, visto que, o não conhecimento das necessidades do público alvo do programa, impossibilita melhorias no mesmo (REIS, 2013).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Muitas foram às leis criadas com o objetivo de atender à política habitacional brasileira para a população de baixa renda, as principais são apresentadas a seguir.

Após o início do século XX foi criada a primeira política nacional de habitação, a fundação da casa popular em 1946 com objetivo de suprir a demanda de habitação da população brasileira, porem os recursos eram limitados (MALLMANN; BALESTRIN; SILVA, 2017).

O Decreto-Lei nº 9.128 de maio de 1964, instituiu a fundação da casa popular, a mesma era orientada pelo conselho central, superintendente, conselho técnico, junta de controle e órgãos regionais, cujo principal objetivo, a construção de moradia própria no ambiente urbano ou rural (BRASIL, 1946).

A lei Nº 4.380 de 1964 descreve sobre a correção monetária nos contratos imobiliários de interesse social, o sistema financeiro de aquisição da casa própria, instituiu o Banco Nacional de Habitação, sociedades de credito imobiliário e dá outras providencias. No artigo 1º da referente lei destaca que, cabe ao governo elaborar um plano nacional de habitação e de planejamento territorial, estruturando a atividade dos órgãos públicos e conduzindo a iniciativa privada, no intuito de incentivar a edificação de moradia para a população (BRASIL, 1964).

A Lei nº 6.766 de 1979, descrevem sobre o parcelamento do solo urbano e que o déficit habitacional decorrente em todo o Brasil é de conhecimento de todos os setores do poder constituído e que cabe ao governo tomar atitudes para controlar esse déficit habitacional, visto que, os estados, distrito federal e municípios devem criar leis que atendam aos requisitos conforme a necessidade de cada local, também estabelece que, loteamento é a fragmentação de gleba em lotes utilizados para edificações e contando com logradouros públicos, já desmembramento é a fragmentação da gleba em lotes destinados para edificações utilizando o sistema viário existente sem provocar a abertura de vias e logradouros públicos e nem modificar os já existentes (BRASIL, 1979).

A Lei 10.188 de 2001 institui o Programa de Arrendamento Residencial (PAR), que tem por finalidade, o apoio às questões de moradia para as famílias de baixa renda, a gestão do programa é de obrigação do ministério das cidades e quem opera é a CEF (BRASIL, 2001).

A Lei nº 10.257 de 2001 regulamenta os artigos 182º e 183º da constituição federal de 1988. A referente lei tem como nome estatuto da cidade e descreve as normas de ordem pública e de interesse social que fixam o uso da propriedade urbano em favor do bem coletivo, da

segurança e bem-estar dos cidadãos e do equilíbrio ambiental. No artigo 2º é declarado que a política urbana tem por finalidade organizar o desenvolvimento das ações sociais da cidade e da propriedade urbana, garantindo o direito a uma cidade sustentável que contenha direito à moradia com saneamento ambiental, infraestrutura urbana, transportes e serviços públicos, que contemplem uma gestão onde a população possa participar dos planos, programas e projetos de desenvolvimento urbano (BRASIL, 2001).

A Lei nº 11.124 de 2005 que trata sobre o Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS) desenvolveu o Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS) e instituiu o conselho gestor deste Fundo. Os recursos do FNHIS devem ser aplicados às ações relacionadas à programas de habitação de interesse social que atendam a obtenção, edificação, conclusão, ampliação, restauração, locação social e aluguel de residências em áreas urbanas e rurais, desenvolver lotes com finalidade de urbanização habitacional, criar equipamentos comunitários, regularizar e urbanizar áreas qualificadas de interesse social, desenvolver métodos para o saneamento básico, edificar empreendimentos em periferias, para fins de habitação de interesse social (BRASIL, 2005).

A Lei nº 11.977 de julho de 2009 que trata sobre o PMCMV, no artigo 1º institui que a finalidade do programa é estabelecer meios de produção e obtenção de novas unidade habitacional (UH), requalificação de imóveis, reformas ou produção de UH para famílias com rendimentos de até 4.650,00 que se localizam no meio urbano e rural (BRASIL, 2009).

A instrução normativa RFB nº 1.435 de 30 de dezembro de 2013 descreve sobre os regimes especiais de pagamento unificado de tributos aplicados às incorporações imobiliárias, às construções de unidades habitacionais contratadas no âmbito do PMCMV e às construções ou reformas de estabelecimentos de educação infantil (BRASIL, 2014).

Segundo Pinheiro (2016), a definição de déficit habitacional está relacionada à escassez da reserva de moradia, compreende aquelas sem possibilidade de ser ocupada, em virtude das condições em que as moradias se encontram.

Todo indivíduo tem direito à moradia e a mesma dever ser de boa habitabilidade, no entanto, há vários empreendimentos urbanos que se encontram em péssimo estado de habitação e em locais precários, esse fato é resultado de uma má forma de planejamento e de gestão no meio urbano, a moradia não é apenas um abrigo, mas sim uma junção de variáveis associadas ao saneamento básico, saúde, educação e serviços de infraestrutura, porém o não atendimento a essas variáveis ocasiona problemas na qualidade de vida na cidade (LORENZETTI, 2001).

2.2 INTRODUÇÃO SOBRE O PMCMV

A Lei nº 11.977 de 25 de março de 2009 instituiu o PMCMV, uma ação do governo federal, com o principal objetivo de elaborar métodos que estimulassem a edificação de UH ou reforma, para famílias com uma renda até R\$ 4.650,00 por mês. Abrangia os subprogramas PNHU e PNHR (BRASIL, 2009).

A divulgação do governo federal de uma meta com um milhão de novas unidades habitacionais, com a intenção de combater a crise econômica, causou uma grande discussão, pelo fato de que, como seria esse processo ao longo do tempo, no entanto, foi apoiado pela sociedade. Com oscilações, o governo Lula é marcado com avanços e recuos na política habitacional do país, muitas foram às críticas positivas e negativas sobre o programa desenvolvido (BONDUKI, 2009).

O PMCMV é disponibilizado para a população com renda mensal entre 0 a 10 salários mínimos, visa minimizar o déficit habitacional, proporcionando unidades habitacionais dignas, aumentar a produção de emprego e renda e investimentos no setor da construção civil, o programa dispõe sobre o PNHU e PNHR (MATA YOSHI, 2015).

Em obras financiadas pelo PMCMV usa-se o selo do programa, o mesmo é regulamentado por um manual que descreve como ele deve ser utilizado em placas, em banners, fundo de palco, outdoors e demais meios de comunicação (PORTAL BRASIL, 2013).

2.2 PROGRAMA NACIONAL DE HABITAÇÃO URBANA

O PMCMV habitação urbana é destinado a famílias do meio urbano que possuem renda baixa. Instituído pelo governo federal em conjunto com municípios, estados, entidades sem fins lucrativos e empresas (CAIXAd, s.d.).

Para famílias que possuem uma renda menor que R\$ 1.800,00 mensal, faz-se necessária sua inscrição junto à prefeitura ou com uma entidade organizadora (EO) para conseguir ser beneficiada com o programa, com a aprovação do benefício pela CEF, ocorre o sorteio das unidades habitacionais e a assinatura do contrato. Já a população com renda maior que R\$ 7.000,00 podem contratar o benefício através de uma entidade ou de forma particular (faz uma simulação para ver o valor do investimento e posteriormente entregar os documentos para um correspondente Caixa Aqui ou na própria agência Caixa), os dados indispensáveis para o

benefício é o comprovante de renda e de identificação pessoal, no entanto o valor da parcela não deve ser superior a 30% da renda mensal que é de até R\$ 7.000,00 (CAIXAd, s.d.).

O Quadro 1 representa as faixas em que o PNHU está dividido, levando em consideração a renda do beneficiário.

Quadro 1 – Faixas por renda

Faixa	Renda R\$	Descrição
1	Até 1.800,00	Pode ser financiado em até 120 meses e as prestações variam de R\$ 80,00 a R\$ 270,00. O imóvel que o beneficiário adquire será a garantia para o financiamento.
1,5	Até 2.600,00	A taxa de juros é de 5% ao ano, com 30 anos para pagar e conta com contrapartida de 47,5 mil reais.
2 e 3		30 anos para pagar, pode adquirir imóvel novo ou na planta, construir em terreno que já é seu ou comprar terreno e construir.
2	Até 4.000,00	Conta com um subsídio de R\$ 29.000,00.
3	Até 7.000,00	Conta com juros diferenciadas em relação ao mercado.

Fonte: Adaptado de Caixad (s.d.).

Conforme Quadro 1 cada faixa aborda uma renda limite e até este limite é apresentado o período de tempo em que o financiamento pode ser pago e a taxa de juros aplicada.

É identificado como parceiro do programa, os representantes do poder público, entidade sem fins lucrativos ou empreendedor relacionado à área da construção (CAIXAd, s.d.).

2.2.1 Poder público

Quando representantes do poder público existe uma linha de crédito que utiliza de recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR) e do FGTS (CAIXAd, s.d.). O FAR obtém recursos do Orçamento Geral da União (OGU), com o intuito de produzir a edificação de UH, idealizado para suprir a demanda habitacional no meio urbano. Para famílias que possuem uma renda de até R\$ 1.600,00, a construção dos empreendimentos é feita por construtora contratada pela Caixa Econômica Federal, que assume a responsabilidade da conclusão do empreendimento e sua devida legalização, onde os empreendimentos contratados são do FAR e são de seu poder até que se sejam contratados (CAIXAg, s.d.).

Em 1966 foi instituído pela Lei nº 5.107 refere-se ao regime do FGTS, com objetivo de assegurar um tipo de poupança aos colaboradores quando fossem demitidos sem justa causa, onde o depósito de 8% do salário do colaborador é de responsabilidade do contratante, excluindo vale transporte e bolsas de estudo (ALMEIDA, 2014).

2.2.2 Entidade sem fins lucrativos

Compondo as instituições sem fins lucrativos, tem-se a entidade recursos - Fundo de desenvolvimento social e a entidade que utiliza fundos do FGTS (CAIXAd, s.d.).

O PMCMV – entidades, tem a intenção de suprir a demanda de habitação abordando os parâmetros mínimos no que diz respeito a sustentabilidade, a segurança e a habitabilidade para as pessoas de baixa renda e situadas na área urbana, o financiamento concedido pelo programa é destinado para pessoas físicas (beneficiários) ou pessoa jurídica (EO), no caso de EO, ela tem a função de agrupar os beneficiários, usando fundos do OGU, depositados no Fundo de desenvolvimento social (BRASIL, 2015).

Os recursos utilizados no programa são oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, para famílias com rendimento mensal até R\$ 6.500 indicadas pela EO e o Comissão de Representante é exigido com a finalidade de sustentar e assegurar o acompanhamento e a avaliação físico/financeira da execução do projeto (CAIXAf, s.d.).

2.2.3 Empresas da construção civil

Esta linha de credito divide-se em imóvel na planta, alocação de recursos, apoio a produção e plano empresa da construção civil (CAIXAd, s.d.).

A alocação de recursos tem a intenção de garantir aos empreendedores e empresas da construção civil o financiamento da comercialização das UH, mistas e comerciais após a execução e regularização do empreendimento (CONFIANCCE, 2013).

Para ser enquadrado como imóvel na planta, o imóvel deve ser novo e enquadrar-se no valor determinado pelo programa, à construtora deve ser financiado por um banco (CEF ou Banco do Brasil) e o imóvel deve estar na região urbana, ser de alvenaria, ter matrícula registrada, ser livre de ônus ou irregularidades e ser aprovado pela CEF (PRECON ENGENHARIA, 2016).

O apoio a produção é destinado a empresas da construção civil que desejam executar em um menor período de tempo possível (CAIXAd, s.d.).

O plano empresa da construção civil é um financiamento disponibilizado para empresas da construção civil que almejam edificar empreendimentos imobiliários, este financiamento é conhecido como Plano Empresário (CAIXAk, s.d.).

2.3 PROGRAMA NACIONAL DE HABITAÇÃO RURAL

O PNHU é regulamentado pela Lei Federal nº 11.977 de 2009, pelo decreto nº 6.962 de 2009 e pelas portarias nº 329 de 2009, nº 462 de 2009, nº 181 de 2009, nº 395 de 2011, nº 406 de 2011 (CAIXAI, s.d.).

O Programa tem por finalidade disponibilizar subsídios para agricultores rurais realizarem a construção de suas casas no meio rural, para ter acesso a tal benefício os agricultores precisam buscar uma EO, a qual ira repartir os recursos a ela emprestados entre os beneficiados, o referente recurso é disponibilizado pelo OGU (MATAYOSHI, 2015).

Com a intenção de ser beneficiado, o agricultor rural deve possuir uma renda anual máxima até R\$ 17.000,00 levando em conta o valor absoluto de renda rebatida referenciada na Declaração de Aptidão ao Pronaf, para o morador rural a renda anual máxima é de R\$ 17.000,00 levando em consideração o valor comprovado na carteira de trabalho, juntamente com as três últimas folhas de pagamento (ou contrato de trabalho, comprovante de pagamento do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) e afirmação em folha timbrada do empregador devidamente registrado em cartório) (CAIXAm, s.d.).

2.4 APRESENTAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA CIDADE DE CHAPECÓ

A cidade foi estabelecida em 25 de agosto de 1917, completando no ano de 2017 cem anos de fundação, localizada no oeste catarinense, fica a uma distância de 550 km de Florianópolis e possui uma área territorial de 625,6 km² (PORTAL CHAPECÓ, 2017).

A cidade é considerada a 5º mais populosa com 209.553 habitantes, de acordo com o censo de 2010, o Índice de Desenvolvimento Humano entre os anos de 1991 e 2000 foi de 0,529 para 0,682 um percentual de crescimento de 28,92%, entre o ano de 2000 a 2010 foi de 0,682 para 0,790 uma porcentagem de crescimento de 15,84% (ATLAS DE DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASILb, s.d.). No censo de 2010 a população de Chapeco era de 183.503 pessoas, a estimativa para o ano de 2017 é de 213.279 pessoas, a cidade tinha um Produto interno bruto de R\$ 38184.47 no ano de 2014 (IBGE, 2017).

Chapecó possui mais de 180 locais na área de ensino fundamental e médio, 8 instituições de ensino superior e 87% das crianças de idade entre 4 a 6 anos estão matriculadas em escolas infantis, totalizando 58 mil estudantes entre ensino infantil e superior (CHAPECÓb, 2012).

A cidade de Chapecó no oeste catarinense apresentou a maior média do estado e do país em relação ao número de empregos, foram cerca de 3.237 admissões contra cerca de 2.768 demissões, um crescimento de 0,64%, onde grande parte deste crescimento é oriundo do setor da construção civil, (G1 SC, 2016).

Conforme Brasil (1988) no capítulo II que trata da política urbana estabelece a implantação do Plano Diretor para municípios com mais de 20 mil habitantes, o qual tem o intuito de apresentar o desenvolvimento e expansão urbana de cada município.

A lei complementar nº 541 de 2014 refere-se à aprovação do Plano Diretor de Chapecó, onde no artigo 9º destacam que um dos objetivos do plano é promover o acesso à habitação, principalmente as de interesse social, realizar a regularização fundiária e a urbanização em locais habitados pela população de baixa renda (LEI MUNICIPAL, 2017).

A cidade recebeu 7.556 novos imóveis 2016, cerca de 20 por dia, segundo a prefeitura foram cerca de 30 prédios e 8 loteamentos, parte deste crescimento está relacionada há anos anteriores e com auxílio do PMCMV (BARP, 2017).

À medida que a Chapecó cresce, aumenta o valor dos imóveis, fato este que acaba prejudicando a população de baixa renda, pois as mesmas não conseguem adquirir um imóvel, assim, compete à Secretária de Habitação minimizar esse problema. A Secretaria de Habitação busca o cadastramento das famílias junto à CEF com intuito das mesmas adquirirem uma moradia em um dos loteamentos financiados pelo PMCMV (AMBROSIO, 2014).

2.5 ESTUDOS ANTERIORES SOBRE A SATISFAÇÃO DOS BENEFICIADOS COM PMCMV

Para a seleção dos estudos foram consultadas bases nacionais como periódicos da Capes e acervo bibliográficos. Foram encontradas fontes como, artigos, livros, monografias e dissertações. No Quadro 2 são apresentados autores, que também, analisaram a satisfação dos beneficiados com o PMCMV.

Quadro 2 – Pesquisas relacionadas à satisfação do PMCMV

Autores	Título	Tipo de pesquisa	Metodologia aplicada
BRASILb (2014)	Pesquisa de satisfação dos beneficiários do programa minha casa minha vida	Livro	Entrevista

MORAIS; CARNEIRO; NETO (2014)	Projeto de habitação de interesse social: satisfação do usuário final	Artigo	Questionário
MOREIRA (2016)	Avaliação dos resultados do programa “minha casa, minha vida” em minas gerais	Dissertação	Questionário
BEDIN (2016)	Nível de satisfação dos adquirentes de um apartamento pelo programa minha casa minha vida em um edifício localizado em Chapecó/SC	Artigo e monografia	Questionário
SOUSA (2017)	Habitação social no programa minha casa minha vida: avaliação do residencial Pitangueiras, são José de Ribamar/MA, sob as preferências do usuário	Dissertação	Questionário
CUNHA (2012)	Programa “minha casa, minha vida” em Parnamirim: uma avaliação de impacto a partir da satisfação dos moradores do residencial Ideval Medeiros	Monografia	Questionário e entrevista
CRISPIM; SOUSA (2012)	Análise da satisfação da conquista da moradia digna das famílias do Programa Minha Casa Minha Vida do condomínio Tenente Coelho IV no município de Juazeiro do Norte	Artigo	Entrevista

Fonte: Adaptado (2017).

Segundo os autores citados no Quadro 2 pode-se verificar que os beneficiados pelo PMCMV nas diferentes regiões pesquisadas estão satisfeitos pelo fato de poder morar na sua própria residência e não depender de aluguel, porém indicam como ponto negativo o tamanho da moradia e o material empregado na construção da residência, pois a maioria dos domicílios apresentaram algum problema relacionado aos materiais empregados na construção da residência.

Fica visível que o PMCMV tem tratado a questão habitacional unicamente de forma paliativa, que visa apenas sanar os sintomas, sem atentar para as causas desse problema social brasileiro, que está crescendo por meio desse modelo de Produção. A conclusão dos autores com relação a habitação foi visível, pois construir UH sem uma política pública de envolvimento à cidade, não irá solucionar a questão da moradia no Brasil, especialmente para a classe de baixa renda e de maior vulnerabilidade social, que desta maneira vão ficando ainda mais afastadas da cidade e do direito de exercer a cidadania.

3 METODOLOGIA

O método científico utilizado para elaboração da pesquisa foi o indutivo, o qual parte de um caso particular chegando a uma lei generalizada como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares, onde a generalização deve ser constatada pela observação de casos concretos (GIL, 2008).

O nível da pesquisa é de caráter descritivo, pesquisas com essa denominação estudam em geral características de determinados grupos, estudos descritivos são utilizados quando se deseja descrever as características de um fenômeno (RICHARDSON, 2014). O delineamento da pesquisa foi através de Levantamento ou *survey*, a qual se refere à obtenção de dados, levando em consideração uma amostra da população, onde se busca analisar determinado fato (GIL, 2010).

Para a coleta de dados foi utilizado questionários, visto que, pôde abranger um número maior de pessoas, com baixo nível de custo, porém é limitado, devido ao fato do grau de instrução de cada pessoa, no entanto o questionário conta com uma introdução explicando o objetivo da pesquisa de forma clara e como deverá ser preenchido (GIL, 2008). Com relação definição da área e população-alvo, população condiz com a totalidade de elementos diferenciados que possui certa semelhança nas características definidas para determinado estudo, é o conjunto de componentes que possuem determinadas características.

Já, a amostra é parte dessa população, eleita de acordo com uma regra ou plano, a amostra pode ser probabilística e não probabilística (GIL, 2010; BEUREN, 2008). A população de estudo são os beneficiados com o PMCMV na modalidade PNHU na cidade de Chapecó, sendo constituída por uma amostra de 30 participantes localizados dispersamente na cidade. Na amostragem não probabilística são utilizadas formas aleatórias de seleção, pode ser realizada de modo intencional, na qual o pesquisador busca atender elementos típicos onde deseja estudar (DIEHL; TATIM, 2004).

A classificação da amostra é não probabilística, visto que não foram aplicados cálculos probabilísticos e por conveniência, pois foi conveniente para a pesquisadora realizar o questionário com a amostra da população. Quanto a técnica de análise e interpretação dos dados, foi caracterizada como qualitativa e quantitativa, pois utiliza grandezas ou quantidades de dados em uma situação, como por exemplo, o tamanho, o número de filhos, entre outras (MARCONI; LAKATOS, 2012).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa foi realizada através de questionários, na área urbana da cidade de Chapecó. A pesquisa foi pensada de forma a obter 50 respostas de pessoas que adquiriram financiamento pelo PMCMV, entretanto apenas 30 beneficiários responderam, totalizando 60%. Buscou-se

abranger o maior número de bairros, com a finalidade de conseguir opiniões de moradores sem que eles tenham convivência entre si e que sua residência não fosse só casa ou só apartamento.

Através do questionário desenvolvido a campo, pode retratar-se o perfil socioeconômico dos beneficiários residentes na área urbana da cidade de Chapecó/SC. Para isso, levou-se em considerações variáveis referentes ao gênero, a idade, o grau de alfabetização, a situação profissional, a renda, o estado civil e se possuía crianças menores de idade.

Quanto ao gênero da amostra responsável pelo financiamento, verificou-se através do questionário que a parcela majoritária de (63,3%) é de mulheres, confirmando o fato que o programa dá ênfase para que o financiamento seja feito no nome da mulher (BRASIL, 2005; BRASIL, 2015).

Com a finalidade de verificar a satisfação da amostra com a nova residência, foi realizada uma comparação entre a residência anterior e a residência atual. Na pergunta foi abordado se o beneficiário morava melhor antigamente, se mora melhor agora ou se não melhorou, nem piorou. Os resultados obtidos foram satisfatórios em relação à nova residência, visto que, 83,3% dos beneficiários identificaram que moram melhor agora do que antigamente, porém 5 consideraram que sua vida não melhorou, nem piorou, após a aquisição da residência.

Quanto ao projeto arquitetônico da nova residência foi identificado que, quando a aquisição do benefício foi para a construção de casa, o beneficiário pode opinar sobre o projeto da sua residência, porém quando a aquisição foi para apartamento, eles não puderam modificar o projeto arquitetônico, visto que, a construtora é quem projeta cada apartamento e quem compra não é possível modifica-lo.

Quanto a satisfação com o tamanho da nova residência, a porcentagem da amostra foi 80% positiva. Levando em consideração a amostra que reside em apartamento, descreveram que o projeto foi mal elaborado, os moveis tiveram que ser sob medida, pois a residência é muito pequena, porem estão satisfeitos, visto que, conseguiram a realização de ter a casa própria.

Sobre a existência de patologias na nova residência, os resultados foram alarmantes, 46,7% descreveram que a residência apresentou algum problema logo que eles se mudaram, porém, a construtora responsável pela edificação resolveu tal problema. Já 53,3% da amostra relataram que a residência ainda apresenta alguma patologia deixando o beneficiário frustrado com a residência.

De forma geral, os respondentes estão satisfeitos com a nova residência, pois, onde 83,3% identificaram que estão morando melhor agora do que antigamente.

Com relação a localização da nova residência conclui-se que há uma priorização de valores, a percepção de que os beneficiários se mudaram de uma área precária para um local mais urbanizado, prevalece sobre o fato de possuir o local de trabalho longe de sua residência e a rua de sua residência apresentar pavimentação de calçamento.

O financiamento realizado para aquisição de apartamento foi de 86,7% e com um período para quitar variando entre 20 a 30 anos.

As respostas em relação ao tipo de financiamento identificaram a percepção de bem-estar e melhoria na qualidade de vida. Vale atentar para o fato que, embora satisfeitos com as novas residências através do PMCMV, os beneficiários não indicam uma aceitação total e sem indicações de pontos críticos, sendo apenas uma indicação de melhoria nas condições de vida. Esses pontos identificados remetem a uma necessidade de que se faz necessárias melhorias para os empreendimentos futuros.

Os programas difundidos pelo governo são divulgados por vários meios de comunicação afim de que toda população tenha o amplo conhecimento. Neste contexto, questionados sobre como conheceram o PMCMV, 13 responderam que conheceram o programa através de amigos e familiares, 13 responderam que foi através de rádio, jornal ou televisão, outros 3 por internet e redes sociais e 1 através do trabalho, pois é corretor de imóveis.

Com a finalidade de melhorar o programa, os beneficiários relataram que o valor do financiamento deveria ser maior, que o juro teria que ser reduzido, que as construções das residências deveriam ser mais rápidas e que o material empregado teria que ser de melhor qualidade. Mesmo em alguns casos, considerando a obtenção do programa burocrática é recompensadora o fato de poder possuir a casa própria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi feita com cuidado, apresentando o que é e como o PMCMV funciona, buscou-se conhecer a satisfação dos beneficiários do PMCMV na modalidade PNHU em Chapecó, no entanto, não se pode afirmar que os resultados obtidos pela amostra da cidade de Chapecó são de fato a realidade dos demais beneficiários espalhados pelo país. Pois o Brasil possui desigualdades regionais que interferem na atuação do programa, em algumas regiões o

programa atende a população alvo, porém em outros as residências oferecidas não atendem a qualidade necessária.

O objetivo geral deste estudo foi analisar a satisfação dos beneficiados do PMCMV na modalidade PNHU em Chapecó/SC, por meio da análise de dados concluiu-se que, mesmo que o programa tenha buscado suprir as necessidades habitacionais, proporcionando crescimento econômico, os resultados obtidos com o questionário em Chapecó revelam que os beneficiários não estão totalmente satisfeitos, teve muitas reclamações em relação ao tamanho das residências, com o material empregado na construção da UH, com o prazo de entrega e com os trâmites para ser beneficiado com o PMCMV, entretanto apontam como satisfatório o fato de terem uma residência que podem chamar de sua e não dependerem de investir sua renda com custo em aluguel.

Na fase de apresentação de resultados, verificou-se que o questionário poderia ter abordado questões em que os beneficiários pudessem dar notas ou classificar as variáveis por ordem de importância. Dessa maneira, acredita-se que seria mais fácil analisar a satisfação dos beneficiados pelo PMCMV. Finalmente, como forma de auxiliar as novas pesquisas sobre o mesmo tema, recomenda-se levar em consideração outras variáveis, como o preço dos imóveis, a qualidade do produto utilizado na execução da residência e o impacto da edificação no meio ambiente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, André Luiz Paes de. **Direito do trabalho**: material, processual e legislação especial. 5ª. Ed. São Paulo: Rideel, 2014.

BARP, Luiz. Prefeitura de Chapecó registra 20 novos imóveis por dia em 2016. **Diário catarinense**. 2017. Disponível em: <http://dc.clicrbs.com.br>. Acesso em: 17 jun. 2017.

BEDIN, Aline; BENETTI, Juliana Eliza. **Nível de satisfação dos adquirentes de um apartamento pelo programa minha casa minha vida em um edifício localizado em Chapecó/SC**. 2016.

BEUREN, Ilse Maria. (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BONDUKI, Nabil G. Do Projeto Moradia ao programa Minha Casa, Minha Vida. **Teoria e Debate**. 82ª. Ed. 2009. Acesso em: <http://www.teoriaedebate.org.br>. Acesso em março 2017.

BRASIL, PORTARIA Nº 412, DE 6 DE AGOSTO DE 2015. **Aprova o Manual de Instruções para Seleção de Beneficiários do Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV.** 2015. Disponível em: <http://www.lex.com.br> Acesso em março 2017.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em maio 2017.

BRASIL. Decreto-lei nº 9.777, de 6 de setembro de 1946. **Estabelece bases financeiras para a “Fundação da Casa Popular” e dá outras providências.** 1946. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em maio 2017.

BRASIL. LEI Nº 10.257, DE 10 DE JULHO DE 2001. **Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências.** 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em maio 2017.

BRASIL. LEI Nº 11.124, DE 16 DE JUNHO DE 2005. **Dispõe sobre o Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social – SNHIS, cria o Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social – FNHIS e institui o Conselho Gestor do FNHIS.** 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em maio 2017.

BRASIL. LEI Nº 11.977, DE 7 DE JULHO DE 2009. **Dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV e a regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas; altera o Decreto-Lei nº 3.365, de 21 de junho de 1941, as Leis nºs 4.380, de 21 de agosto de 1964, 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 10.257, de 10 de julho de 2001, e a Medida Provisória nº 2.197-43, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências.** 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em maio 2017.

BRASIL. LEI Nº 6.766, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1979. **Dispõe sobre o Parcelamento do Solo Urbano e dá outras Providências.** 1979. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br>. Acesso em março 2017.

CAIXA d. **Modulo Programa Minha Casa Minha Vida – Habitação Urbana.** s.d. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br>. Acesso em maio 2017.

CAIXA f. **Minha Casa Minha Vida – Recursos FGTS.** s.d. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br>. Acesso em maio 2017.

CAIXA g. **Minha Casa Minha Vida – Recursos FAR.** s.d. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br>. Acesso em maio 2017.

CAIXA k. **Plano empresa da construção civil.** s.d. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br>. Acesso em maio 2017.

CAIXA l. **Programa Nacional de Habitação Rural.** s.d. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br>. Acesso em maio 2017.

CAIXA m. **Minha Casa Minha Vida – Habitação Rural.** s.d.

Disponível em: <http://www.caixa.gov.br>. Acesso em maio 2017.

CHAPECÓ b. **Câmara Municipal**. 2012.

Disponível em: <http://www.caixa.gov.br>. Acesso em maio 2017.

CONFIANCCE. **Construtoras alocação de recursos**. 2013. Disponível em: <http://www.confiancce.com>. Acesso em junho 2017.

CRISPIM, Elaine da Silva; SOUSA, Eliane Pinheiro de. **Satisfação dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida na cidade de Juazeiro do Norte, CE**. Reflexões Econômicas, Ilhéus (BA). Out. 2015/mar. 2016. 2015. Disponível em: <http://docplayer.com.br>. Acesso em setembro 2017.

CUNHA, S. Programa "**Minha Casa, Minha Vida**" em Parnamirim-RN: uma avaliação de impacto a partir da satisfação dos moradores do residencial Iderval Medeiros. Monografia (Bacharelado em Gestão de Políticas Pública) — Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acesso em setembro 2017.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais: métodos e técnicas**. 1º. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

G1 SC. **Saldo de empregos de Chapecó tem crescimento maior que média de SC**. 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2016/03/saldo-de-empregos-de-chapeco-tem-crescimento-maior-que-media-de-sc.html>>. 17 mar. 2017.).

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LEI MUNICIPAL. **Lei Complementar Nº 541, de 26 de novembro de 2014**. 2014. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a1/plano-diretor-chapeco-sc>>. Acesso em: 17 jun. 2017.

LORENZETTI, Maria Sílvia Barros. **A Questão Habitacional no Brasil**. Estudo. Consultora Legislativa da Área XIII, Desenvolvimento Urbano, Trânsito e Transportes. Câmara dos Deputados. Brasília, DF: julho 2001. Disponível em: <http://bd.camara.gov.br>. Acesso em março 2017.

MALLMANN, Loivo José; BALESTRIN, Nádia Luzia; SILVA, Rodolfo dos Santos. **Estado e políticas sociais no Brasil: avanços e retrocessos**. 1º ed. Curitiba: Intersaberes, 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7º. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATAYOSHI, Patrícia. **Modalidades Programa Minha Casa Minha Vida**. Conheça as modalidades Programa Minha Casa Minha Vida. Entenda as diferenças, regras de enquadramento e fins diferenciado. 2015. Disponível em: <http://www.clickhabitacao.com.br>. Acesso em: 10 maio 2017.

MORAIS, Mônica Veras; CARNEIRO, Thaís Marilane; BARROS, José de Paula. **Projeto de habitação de interesse social: satisfação do usuário final.** 2014. Disponível em: <www.infohab.org.br/entac2014/artigos/paper_621.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2017.

MOREIRA, Vinicius de Souza. **Avaliação dos resultados do programa “minha casa, minha vida” em minas gerais.** 2016. Disponível em: <http://www.locus.ufv.br>. Acesso em novembro 2017.

PINHEIRO, Fundação João. **Déficit habitacional no Brasil | 2013-2014.** Belo horizonte, 2016. Disponível em: <http://www.fjp.mg.gov.br>. Acesso em maio 2017.

PORTAL BRASIL. **Entenda como funciona o Minha Casa Minha Vida.** 2014. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br>. Acesso em fevereiro 2017.

PORTAL BRASIL. **Programa Minha Casa, Minha Vida recebe guia para reforçar a marca.** 2013. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br>. Acesso em março 2017.

PORTAL CHAPECÓ. **Informações sobre o Município de Chapecó – SC – Brasil.** 2017. Disponível em: <<http://www.portalchapeco.com.br/municipio.htm>>. Acesso em: 04 mar. 2017.

PRECON ENGENHARIA. **Posso usar o minha casa minha vida para um imóvel na planta?.** 2016. Disponível em: <<http://www.meuprecon.com.br/blog/posso-usar-o-minha-casa-minha-vida-para-um-imovel-na-planta/>>. Acesso em: 09 abri. 2017.

REIS, Francimar Natália Silva Crus. **Programa “Minha Casa, Minha Vida”:** Estrutura Lógica, Focalização e Percepção dos Beneficiários. Viçosa, MG: UFV, 2013. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Viçosa. Disponível em: <<http://locus.ufv.br/handle/123456789/1983>>. Acesso em: 04 ago. 2017.

RICHARDSON, Roberto Jarry; colaboradores José Augusto de Souza Peres... (et al.). **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. Ed. 15. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.

ROLNIK, Raquel; KLINK, Jeroen. **Crescimento econômico e desenvolvimento urbano: por que nossas cidades continuam tão precárias?** 2011. XIV Encontro Nacional da Anpur. Disponível em: <http://web.observatoriodasmetroles.net/download/raquel_rolnik.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2017.

SOUSA, Isabella Gaspar. **Habitação social no Programa Minha Casa Minha Vida: avaliação do Residencial Pitangueiras, São José de Ribamar/MA, sob as preferências do usuário.** 2017. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo)—Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/23368>>. Acesso em: 08 nov. 2017.